9 トラブルシューティングと装置交換

故障かな？と思ったときは、ここに示す内容に従ってチェックしてください。また故障が原因で装置を交換する際は、この章で示す手順に従ってください。

トラブルシューティング

番号	現　　象	考えられる原因	処　　置
1	Server LEDまたはNetwork LED、あるいはその両方が点灯しない。	・システムがバイパス・モードになっている。 ・ケーブル配線が不適当である。	・Inline LEDが点灯も点滅もしない場合は、本体のフロント・パネル上のBypassスイッチを押すか、またはCLIのinlineコマンドを使用して、システムをバイパス・モードからインライン・モードに切り替えます。 ・本体に接続されている機器のタイプに応じて、Networkポート、Serverポートごとに、Cat-5のストレート・ケーブルかクロス・ケーブルを選択して接続する必要があります。Network LEDとServer LEDが点灯するように、各ポートに接続されるケーブルのタイプを変えてみます。
2	非SSLデータが本装置を通過しない。	ケーブル配線が不適当である。	・この表の1番を参照。 ・Network LEDとServer LEDが両方とも点灯している場合は、システムをフェイルスルー・モード(付録Bを参照)に設定して、本体をバイパス・モードに切り替えます。これで、トラフィックは本装置をそのまま通過します。この状態でデータが通過しない場合は、ネットワーク上の他の箇所に原因があります。
3	Webページ全体が表示されない。または、"Document Contains No Data (文書にデータが含まれていません)"などのエラー・メッセージが表示される。	クライアント・タイムアウト値が小さすぎる。 クライアント要求の後、クライアントとサーバの間のコネクションが「クライアント・タイムアウト」時間を超えてアイドル状態になっていると(すなわち、いずれの方向にもデータが送信されないと)、コネクションがタイムアウトになる。	以下のコマンドを使用して、タイムアウト時間を延長します。 `Intel 7110>` **`set client_tmo <n>`** <n>はタイムアウト値(秒)です。 デフォルトは5秒です。推奨値は、最長サーバ応答時間の1.5倍です。

番号	現　　象	考えられる原因	処　　置
4	SSLトラフィックが本装置を通過しない。	・マッピングが不適当である。 ・ケーブル配線が不適当である。	・第3章の「マッピング」を参照。 ・この表の1番を参照。
5	エラー・メッセージ：The page cannot be displayed.(ページを表示できません)	電子証明書または非公開鍵、あるいはその両方が壊れている。	デフォルトの鍵と電子証明書を使用するか、または新しい鍵と署名なしの電子証明書を作成します。もう一度ページを表示してみます。 これでエラーが表示されなくなった場合は、非公開鍵と電子証明書署名要求(CSR)をもう一度作成して認証局に再送信し、新しい電子証明書を取得します。
6	ブラウザがグローバル・サーバIDのロード後にこの電子証明書の署名者を認識できなかったことを示すエラー・メッセージが表示される。	中間電子証明書がインストールされていないか、または正しくインストールされていない。	正しい手順については、第3章の「グローバル・サイト電子証明書」を参照。

7	エラー・メッセージ：Server/Network media mismatch	サーバ・ポートとネットワーク・ポートが、異なるメディア設定を自動認識している。	statusコマンドを使用して、メディア設定を確認します。
			
			`Intel 7110>` **`status`**
			`.`
			`.`
			`Network port 100baseTX Full  Duplex`
			`Server port  10baseT, Half Duplex`
			
			次に、nicコマンドを使用して、強制的に共通のメディア属性に設定します。
			
			設定例：
			
			`Intel 7110> nic`
			`1 - auto`
			`2 - 10baseT, half duplex`
			`3 - 10baseT, full duplex`
			`4 - 100baseTX, half duplex`
			`5 - 100baseTX, full duplex`
			`Select media type [1]` **`2`**
			
			上記の例において、2が正しい選択となります。2つのポートが異なる速度/デュプレクス・モードに自動設定された場合は、両方のポートを自動設定時に用いられた遅い方の設定に速度、デュプレクス・モードを合わせるようにします。(10Mbpsと100Mbpsが、それぞれのポートに表われた時は10Mbpsに、half duplexとfull duplexの場合はhalfを選択する)

装置の交換

本装置の故障による交換は次の手順で行います。交換は装置単位で行います。部品の交換はありません。

設定情報のバックアップ

交換する前に交換する装置の設定情報をバックアップしてください。
障害時にはバックアップ作業を行えない場合が想定されるので事前に保存しておくことが望まれます。

1. 管理用PCよりハイパーターミナルなどを使用してconsoleポートへ接続します(AUXポートでもかまいません)。
2. export configコマンドを実行し、転送プロトコルとしてasciiまたはxmodemを選択します。
3. asciiを選択した場合には「テキストのキャプチャ」を、xmodemを選択した場合には「ファイルの受信」を実行し、保存先を決定します。

   asciiの場合には任意のキーを押した時点でバックアップが開始されます。
   xmodemの場合には受信を開始した時点でバックアップが開始されます。
4. asciiを選択した場合には、画面へのconfig出力が終了した時点で「テキストのキャプチャ」を停止し、任意のキーを押します。

以上で設定情報のバックアップは完了です。

設定情報の復元

「設定情報のバックアップ」で保存した設定情報を交換する装置に復元(ロード)します。

1. 交換する装置にケーブルを接続し、装置の電源をONにします(電源コードを差し込むと電源はONの状態になります)。
2. 管理用PCよりハイパーターミナルなどを使用してconsoleポートへ接続します(AUXポートでもかまいません)。
3. import configコマンドを実行し、転送プロトコルとしてpasteまたはxmodemを選択する。
4. pasteを選択した場合、事前にバックアップした設定をメモ帳などで開き、「すべて選択」を選び、「コピー」を選択します。続いてハイパーターミナルの「ホスト側に貼り付け」を実行し最後に「...」を入力します。

   xmodemを選択した場合は「ファイルの送信」を実行し、事前にバックアップした設定情報の保存先を指定します。
5. 「Do you want to install this config ? [y] :」と確認のメッセージが表示されたら、yを入力します。

以上で設定情報の復元は完了です。

装置の交換

故障した装置からはじめに電源コードを抜き、その他、すべてのインタフェースケーブルを抜いてください。

ラックに搭載している場合は、ラックから装置を取り出します。

本装置は、ブラケットにあるネジのみでラックに固定されています。ラックから取り外す際は、複数名で作業してください。2人で本装置をしっかりと支え、1人がラックに固定しているネジを外してラックから取り出してください。

取り付けについては、2章を参照してください。

⚠警告

装置を安全にお使いいただくために次の注意事項を必ずお守りください。指示を守らないと、人が死亡する、または重傷を負うおそれがあります。詳しくは、iiiページ以降の説明をご覧ください。

- 指定以外の場所で使用しない
- 自分で分解・修理・改造はしない
- アース線をガス管につながない
- 規格外のラックで使用しない
- 指定以外の場所に設置しない

⚠注意

装置を安全にお使いいただくために次の注意事項を必ずお守りください。指示を守らないと、火傷やけがなどを負うおそれや物的損害を負うおそれがあります。詳しくは、iiiページ以降の説明をご覧ください。

- 一人で搬送・設置をしない
- 荷重が集中してしまうような設置はしない
- 一人で部品の取り付けをしない
- ラックが不安定な状態でデバイスをラックから引き出さない
- 複数台のデバイスをラックから引き出した状態にしない
- 定格電源を超える配線をしない
- 一人で持ち上げない
- 指を挟まない
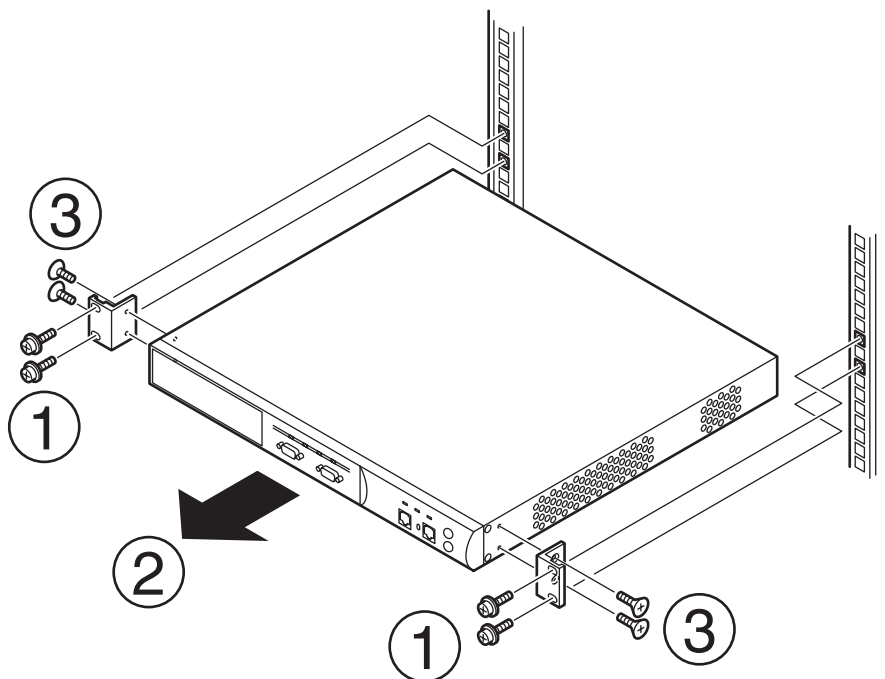
図9-1　ラックからの取り外し

接続の確認

2章を参照して、ネットワークへの接続や各種の確認をしてください。